

EWA GŁOWACKA

Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii  
Uniwersytet im. Mikołaja Kopernika w Toruniu  
e-mail: egt@umk.pl

**NOWA EDYCJA ISO 11620:2008:  
INFORMATION AND DOCUMENTATION – LIBRARY  
PERFORMANCE INDICATORS.  
ANALIZA PRZYCZYŃ I ŹRÓDEŁ NOWELIZACJI NORMY**



Ewa Głowacka jest profesorem Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, kierownikiem Zakładu Informacji Naukowej i Podyplomowego Studium Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliologii UMK. Zajmuje się przede wszystkim zarządzaniem jakością i informacją, a także oceną jakości zasobów elektronicznych oraz funkcjonalności działania bibliotek. Najważniejsze publikacje: *Problem funkcji informacyjnej biblioteki uniwersyteckiej*, Toruń, 1992; *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*, Toruń, 2000; *Biblioteki wobec nowych zadań* (red.), Toruń, 2004.

**SŁOWA KLUCZOWE:** Biblioteki. Wskaźniki funkcjonalności. ISO 11620: 2008 *Information and Documentation – Library Performance Indicators*.

**ABSTRAKT:** W artykule przedstawiono zalety oraz rozwój normy ISO 11620: *Information and Documentation – Library Performance Indicators*. Szczególnie przeanalizowano jej nową edycję z 2008 r. w poszukiwaniu źródeł nowych wskaźników i ich układu. Scharakteryzowano podręczniki oraz międzynarodowe i krajowe standardy wskaźników funkcjonalności mające wpływ na kształt omawianego wydania normy. Przedstawiono analizę różnic pomiędzy kolejnymi edycjami normy ISO 11620.

## WSTĘP

Kompleksowa ocena jakości powinna obejmować różne aspekty funkcjonowania biblioteki. Każda z płaszczyzn ewaluacji wymaga przyjęcia innej perspektywy badawczej oraz odrębnej metodologii. Jednym z ważnych obszarów jest badanie efektywności oraz skuteczności procesów i usług, jak również ocena wydajności zasobów przeznaczonych przez bibliotekę na realizację tych usług i działań. Drugi aspekt, oraz związany z tym sposób badań, skupia się na analizie satysfakcji użytkowników biblioteki. Trzeci, obejmuje ocenę wpływu biblioteki na społeczeństwo oraz użytkowników danej instytucji.

Koncentrując się na pierwszym obszarze badań, przyjrzymy się rozwojowi narzędzi służących do oceny funkcjonalności. Są nimi specjalnie dobrane do celów oceny wskaźniki funkcjonalności. Jednym z podstawowych i najważniejszych źródeł wyboru wskaźników funkcjonalności dla bibliotek różnych typów jest norma ISO 11620 *Information and Documentation – Library Performance Indicators*. W 2008 r. ukazało się jej drugie, bardzo zmienione w stosunku do wcześniejszego o dziesięć lat, pierwszego wydania. W ciągu tego okresu nastąpiło wiele zmian w funkcjonowaniu bibliotek, powstało wiele programów badania ich funkcjonalności. Przyjrzymy się, jak wygląda nowelizacja normy i co na nią wpłynęło.

## WYMAGANIA WOBEC WSKAŹNIKÓW FUNKCJONALNOŚCI BIBLIOTEK W NORMIE ISO 11620 ORAZ ZALECENIA DOTYCZĄCE ICH WYBORU I STOSOWANIA W BIBLIOTEKACH

Omawiana norma jest jedną z najważniejszych i najlepszych podstaw wyboru wskaźników funkcjonalności do badań, ocen i benchmarkingu w bibliotekach, gdyż sposób doboru i opracowania zawartych w niej narzędzi gwarantuje ich wysoką jakość. Każdy wskaźnik funkcjonalności biblioteki ujęty w normie jest dokładnie sprawdzony, uwiarygodniony i udokumentowany w literaturze. Przy tworzeniu i sprawdzaniu wskaźników obowiązują następujące kryteria:

1. Zawartość informacyjna. Wskaźnik jako narzędzie do pomiaru działań, rozpoznawania osiągnięć, a także problemów i niedociągnięć w zakresie funkcjonalności biblioteki, powinien zawierać takie informacje, które wspomagają podejmowanie działań zaradczych. Przy wyborze wskaźników do przedstawienia w normie bierze się pod uwagę jego wartość informacyjną dla procesu zarządzania w zakresie ułatwienia podejmowania decyzji, np. ustalania celów, przydzielania budżetu, przyznawania pierwszeństwa usługom i działaniom itp.

2. Niezawodność. Wskaźnik funkcjonalności powinien być niezawodny, tzn. powinien konsekwentnie prowadzić do tych samych rezultatów, przy wielokrotnym zastosowaniu w tych samych warunkach.

3. Wiarygodność. Wskaźnik powinien być wiarygodny, tzn. powinien mierzyć to, co jest celem pomiaru.

4. **Adekwatność.** Wskaźnik powinien być adekwatny do celu, do osiągnięcia którego został zastosowany. Oznacza to, że powinny zostać użyte zarówno właściwe jednostki, jak i skala. Równocześnie zaleca się, aby działania konieczne do przeprowadzenia procesu pomiaru były dostosowane do procedur bibliotecznych, warunków topograficznych itp.

5. **Praktyczność.** Wskaźnik powinien być praktyczny, tzn. wykorzystywać dane, których dostępność w bibliotece jest osiągalna przy włożeniu w to wysiłku na rozsądnym poziomie, tj. czasu i kwalifikacji pracowników, kosztów operacyjnych oraz czasu i cierpliwości użytkowników. Jeśli zamierza się wykorzystać wskaźnik w badaniach porównawczych między bibliotekami, stosuje się kryterium f.

6. **P o r ó w n y w a l n o ś ć.** Wskaźnik funkcjonalności biblioteki pozwala na porównania między bibliotekami. Jeśli uzyskują one ten sam wynik, z tolerancją dla jego dokładności, oznacza to ten sam poziom jakości ich usług bądź też ten sam poziom wydajności porównywanych bibliotek (ISO, 2008, p. 9).

Wskaźniki funkcjonalności jako narzędzie planowania i oceny bibliotek spełniają dwa główne zadania. Jednym z nich jest ułatwienie kontroli procesu zarządzania, drugim – stanowienie podstawy powiązań i dialogu pomiędzy personelem, instytucjami finansującymi oraz użytkownikami. Drugoplanowym zadaniem wskaźników jest ich wykorzystanie w analizach porównawczych funkcjonalności tych bibliotek i systemów informacji, które mają podobne misje lub zadania (ISO, 2009, p. 12).

Wykaz wskaźników funkcjonalności zamieszczony w normie jest propozycją mierników, które można zastosować w wielu warunkach działania bibliotek. Należy jednak pamiętać, że ze względu na wielką różnorodność bibliotek na świecie i różnice w warunkach ich funkcjonowania, nie wszystkie ustalone wskaźniki funkcjonalności są użyteczne we wszystkich bibliotekach. Biblioteki konsultując się ze swoimi instytucjami macierzystymi i odpowiednimi władzami, takimi jak władze lokalne i krajowe, oraz ze swoimi użytkownikami i sponsorami, stają przed koniecznością podjęcia decyzji, które wskaźniki są najbardziej odpowiednie w poszczególnych sytuacjach. Decyzja ta powinna być podejmowana zgodnie z misją, celami i zadaniami biblioteki. Norma zaleca, aby wszystkie zainteresowane strony zawarły porozumienie co do adekwatności użytych wskaźników funkcjonalności (ISO, 2008, p.12).

W normie zaleca się również, aby wybierając wskaźniki funkcjonalności przeznaczone do wykorzystania w warunkach działania danej biblioteki, uwzględnić następujące czynniki:

1. Czy wskaźnik funkcjonalności będzie wspierał kierownictwo biblioteki, jej organizatorów i obsługiwaną populację?

2. Czy bibliotekarz ma świadomość, że dane działanie lub obszar nie funkcjonują tak dobrze, jak mogłyby? Jeśli nawet jest to tylko intuicyjne wyczucie bibliotekarza, może być dobrym powodem do zastosowania wskaźnika funkcjonalności w celu wykrycia, czy problem istnieje.

3. Ile wysiłku może przeznaczyć personel biblioteczny na gromadzenie i analizę danych potrzebnych do opracowania wskaźników funkcjonalności?

4. Czy jakaś zewnętrzna władza żąda przedstawiania danych dotyczących poszczególnych obszarów usług bibliotecznych? Jeśli tak, należy zdecydować, czy te same dane mogą służyć do opracowania wskaźników funkcjonalności (ISO, 2008, p.13).

Na wybór wskaźników funkcjonalności mogą oddziaływać ważne dla biblioteki czynniki lokalne. Wskaźniki powinny być jak najbardziej użyteczne w ocenie działania biblioteki w zestawieniu z jej celami i zadaniami. Prowadząc badania, należy zdawać sobie sprawę, że niemożliwe jest osiągnięcie optymalnych wyników jednocześnie dla wszystkich wskaźników. Dlatego wyniki wskaźników funkcjonalności powinny być interpretowane w związku z tym, co biblioteka zamierza osiągnąć, a nie pod kątem prostego optymalizowania wyników poszczególnych wskaźników.

Głównym celem wykorzystania wskaźników funkcjonalności bibliotek jest samoocena. Może ona obejmować porównanie funkcjonalności danego roku z innym w tej samej bibliotece. Dodatkowym celem jest zachęcenie do przeprowadzenia znaczących i użytecznych porównań pomiędzy różnymi bibliotekami. Normalizacja wskaźników funkcjonalności i procedur gromadzenia danych może wspomagać ten proces. Jednakże przy przeprowadzaniu takich porównań powinno się zawsze uwzględnić w przypadku każdej biblioteki:

- a) misję, cele i zadania;
- b) funkcjonalność odzwierciedloną za pomocą wielu wskaźników;
- c) zasoby;
- d) grupy użytkowników;
- e) strukturę zarządzania;
- f) procedury.

W normie zaleca się, aby porównania wyników wskaźników funkcjonalności między różnymi bibliotekami były przeprowadzane z dużą ostrożnością i pełną znajomością istniejących ograniczeń (ISO, 2008, pp. 13-14).

#### CHARAKTERYSTYKA I ROZWÓJ NORMY ISO 11620:1998: *INFORMATION AND DOCUMENTATION – LIBRARY PERFORMANCE INDICATORS*

Standard po raz pierwszy został opublikowany w 1998 r. (zob. ISO, 1998). Pięć lat później ukazało się jego uzupełnienie w postaci specjalnego dodatku: ISO 11620: 1998 AD1: 2003 *Information and Documentation. Library Performance Indicators* (ISO, 2003). Pierwsze wydanie normy PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* w języku polskim przypada na rok 2006 (PN-ISO, 2006). Obejmowało ono wskaźniki opublikowane w 1998 r. oraz w dodatku z 2003 r. Międzynarodowa edycja omawianej normy z 1998 r. zawierała opis 29 wskaźników funkcjonalności, dodatek uzupełnił tę listę o 5 mierników, zatem polskie wydanie przedstawiało charakterystykę 34 wskaźników. Zostały one przedstawione w 11 grupach tematycznych: opi-

nia użytkowników, usługi publiczne, dostarczanie dokumentów, wyszukiwanie dokumentów, wypożyczenia, dostarczanie dokumentów ze źródeł zewnętrznych, usługi informacyjne, wyszukiwanie informacji, wyposażenie, technika biblioteczna (gromadzenie, opracowanie), obsługa użytkowników (PN-ISO 11620:2006). Podstawą prac nad normą międzynarodową były badania i ustalenia Roswithy Poll i Petera te Boekhorsta przedstawione w opracowaniu *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries* (Poll & Boekhorst, 1996).

Zarówno norma, jak i wspomniany podręcznik przedstawiały wskaźniki funkcjonalności tradycyjnych produktów i usług bibliotek, w bardzo niewielkim stopniu pozwalając przyrzeć się działalności bazującej na nowych technologiach. Szybko okazało się, że należy opracować międzynarodowy standard poświęcony miernikom usług elektronicznych. Zanim do tego doszło powstała inicjatywa EQUINOX, w ramach której po raz pierwszy na szerszą skalę były testowane takie wskaźniki. EQUINOX był to zainicjowany w 1998 r. projekt badawczo-rozwojowy realizowany w zakresie 4. Programu Ramowego Komisji Europejskiej. Prowadzony był przez Centre for Research in Library & Information Management (CERLIM) w Manchester Metropolitan University oraz biblioteki w Wielkiej Brytanii, Irlandii, Niemczech, Szwecji i Hiszpanii. Projekt zakończono w styczniu 2000 r. opracowaniem programu komputerowego wspomagającego badania funkcjonalności oraz ustaleniem 14 wskaźników służących do oceny usług elektronicznych bibliotek (Brophy, 2001).

Bazujący na projekcie EQUINOX, wydany w 2003 r. raport techniczny ISO/TR 20983:2003(E) *Information and documentation – Performance indicators for electronic library services*, stał się ważnym źródłem wskaźników funkcjonalności stale rozwijających się zasobów i usług elektronicznych (ISO/TR, 2003). Zawarto w nim charakterystykę 15 wskaźników w 6 grupach: ogólne, dostarczania dokumentów elektronicznych, wyszukiwania i wykorzystania dokumentów, usług informacyjnych, szkolenia użytkowników, wyposażenia, wykorzystania zasobów ludzkich (ISO/TR, 2003, zob. też Głowacka & Derfert-Wolf, 2006).

Ze względu na szybko postępujące zmiany w bibliotekach oraz ich otoczeniu społecznym i technologicznym już w 2004 r. rozpoczęto prace nad nowelizacją normy ISO 11620 i dostosowaniem jej do nowych potrzeb. Prace te trwały kilka lat, w rezultacie od pierwszego wydania normy do jej drugiej edycji upłynęło lat dziesięć. Był to okres znaczący dla rozwoju usług i zasobów bibliotek oraz warunków ich funkcjonowania. Przede wszystkim nastąpiły ogromne przemiany w zakresie rozwoju zasobów elektronicznych i sieciowych udostępnianych przez biblioteki oraz kształtowania się różnorodnych e-usług. Biblioteki znalazły się także w sytuacji narastania problemów z finansowaniem rozwijającej się działalności, coraz bardziej widoczny stał się zatem problem wydajnej organizacji pracy i usług. Obserwowany w wielu krajach społeczny nacisk na zagadnienie jawności kosztów i jakości działania instytucji publicznych dodatkowo wzmocnił prace związane z pomiarami jakości i wydajności bibliotek.

W omawianym okresie pojawiły się także zmiany w akcentowaniu najistotniejszych funkcji bibliotek. Okazało się, że w związku z rozwojem światowych zasobów sieciowych, kłopotami użytkowników z ich wyszukiwaniem, wyborem i oceną, wzrosło znaczenie dydaktycznej funkcji bibliotek, szczególnie w zakresie kształcenia umiejętności informacyjnych. Ponadto, coraz powszechniej podkreślano rolę biblioteki jako miejsca do pracy, nauki oraz spotkań czytelników i lokalnej społeczności. Wzrosło też znaczenie usług bibliotek, skierowanych do odbiorców spoza docelowej grupy użytkowników, co wiąże się też częściowo z coraz większą konkurencyjnością na rynku usług informacyjnych i edukacyjnych (Poll, 2008, pp. 26-27).

Miało to wpływ na kształtowanie się coraz powszechniejszego dążenia do prowadzenia benchmarkingu funkcjonowania bibliotek. Obecnie na świecie istnieje bardzo wiele projektów benchmarkingowych. Dotyczą one wybranych typów bibliotek, np. naukowych lub publicznych bądź obejmują biblioteki różnych rodzajów. Najbardziej znany, na którego wskaźnikach opiera się również nowa edycja normy ISO 11620, to *BIX – Library Index*: zainicjowany w 1999 r. dla niemieckich bibliotek publicznych, od 2002 r. obejmujący też biblioteki akademickie (BIX, b.d.). Program ten, realizowany we współpracy Stowarzyszenia Bibliotek Niemieckich (DBV) z Fundacją Bertelsmanna, bazuje na wcześniejszym projekcie „Porównanie funkcjonowania bibliotek publicznych”. Obejmuje 17 wskaźników w czterech grupach. Adres internetowy projektu to: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=2>. W 1999 r. powstała też inicjatywa fińska *Finnish Public Libraries Statistics* (<http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>) realizowana przez Ministerstwo Edukacji. Dane statystyczne w projekcie, dotyczące gminy (bądź kilku gmin), a nie poszczególnych placówek, umożliwiają obliczenie 22 wskaźników funkcjonalności. Od 2000 r. prowadzony jest kanadyjski projekt The Canadian Urban Libraries Council (CULC) – *Canadian public library statistics* (<http://www.culc.ca/research/kpis/>) (CULC/CBUC, 2009). Zawiera 19 wskaźników funkcjonalności. Interesujący jest również współcześnie realizowany Norweski Projekt Wskaźników, którego celem jest opracowanie i przetestowanie zestawu mierników na potrzeby prowadzonego benchmarkingu w bibliotekach publicznych i naukowych (ABM, 2010). Obejmuje 31 wskaźników w podziale na 4 grupy. W Polsce od 2001 r. prowadzony jest program „Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych” – AFBN obejmujący biblioteki naukowe i branżowe (AFBN, b.d.). Zaplanowano w nim 81 wskaźników, z których większość obliczana jest automatycznie. W naszym kraju w fazie opracowania znajduje się też projekt wskaźników benchmarkingowych dla bibliotek publicznych.

Bardzo duży wpływ na kształt nowej edycji normy ISO 11620, tzn. wprowadzenie nowych i modyfikację dotychczasowych wskaźników funkcjonalności, miało drugie wydanie podręcznika R. Poll i P. te Boekhorsta, *Measuring quality: performance measurement in libraries* (Poll & te Boekhorst, 2007). Autorzy zaproponowali w nim nowy układ wskaźników,

którego podstawą była koncepcja *Balanced Scorecard* (Karty zrównoważonych wyników). Karta wyników to narzędzie pomiaru sukcesu organizacji oraz identyfikacji obszarów wymagających poprawy, zaproponowane przez Roberta S. Kaplana i Davida P. Nortona. Wizja rozwoju instytucji jest przekładana w niej na wymiar finansowy, klientów, procesy wewnętrzne oraz uczenia się i rozwoju. W każdej z czterech perspektyw wskazuje się kryteria istotne dla sukcesu organizacji. Karta zrównoważonych wyników została zaadaptowana po raz pierwszy do oceny bibliotek już w 1999 r. w niemieckim projekcie ewaluacji bibliotek akademickich, realizowanym przez Bibliotekę Uniwersytecką w Munster w ramach programu German Research Foundation (Poll, 2008, p. 31). Oparty na niej układ wskaźników przyjęto również w programie BIX. Obecnie wszystkie wspomniane w artykule benchmarkingowe inicjatywy zagraniczne również porządkują wskaźniki zgodnie z koncepcją *Balanced Scorecard*.

R. Poll i P. te Boekhorst, bazując na wcześniejszych projektach, zaadaptowali wymiary oceny proponowane w zrównoważonej karcie wyników do potrzeb analizy funkcjonalności bibliotek. Zaproponowali następujące cztery aspekty badań: zasoby i infrastruktura, wykorzystanie zbiorów i usług biblioteki, wydajność oraz potencjał i rozwój. Omawiana publikacja zawiera charakterystykę 40 wskaźników funkcjonalności, które przedstawiono w wymienionych grupach.

Obszar analizy „Zasoby i infrastruktura” przedstawia opis 10 wskaźników dotyczących oceny biblioteki jako miejsca do nauki i badań (np. godzin otwarcia w porównaniu do potrzeb), zbiorów (np. wydatków na zbiory w przeliczeniu na użytkownika, dostępności wymaganych tytułów), pracowników (np. liczby pracowników biblioteki w przeliczeniu na użytkownika) i witryny internetowej (dostępność zasobów i usług z poziomu strony internetowej biblioteki).

W grupie „Wykorzystania zbiorów i usług biblioteki” scharakteryzowano 12 wskaźników w podziale na mierniki ogólne (np. penetracji rynku, satysfakcji użytkowników), biblioteki jako miejsca do nauki i badań (wskaźnik wykorzystania miejsc), zbiorów (np. odsetek zbiorów niewykorzystanych, wypożyczenia w przeliczeniu na użytkownika), usług informacyjnych (udział w szkoleniach w przeliczeniu na użytkownika).

Trzecia płaszczyzna to ocena wydajności kosztów i procesów biblioteki. Zamieszczono tu 13 wskaźników. Sześć z nich dotyczy efektywności ponoszonych kosztów, a siedem szybkości i niezawodności realizacji procesów. Wskaźniki w tej grupie podzielono na: ogólne (zaproponowano 4 wskaźniki kosztów, m.in. koszty w przeliczeniu na użytkownika), zbiory (dwa wskaźniki kosztów: koszt opracowania dokumentu, koszt pobrania dokumentu), procesy – szybkość (np. szybkość gromadzenia) oraz procesy – niezawodność (np. dokładność umieszczania na półkach) (Poll & te Boekhorst, 2007).

Czwarty obszar został uznany przez R. Poll za najważniejszy, gdyż obejmuje aspekty oceny, wskazujące na możliwości rozwoju biblioteki (Poll, 2008). Jest to perspektywa pokazująca cele i mierniki determinujące

rozwój organizacji. Cele w perspektywie rozwoju tworzą bazę, dzięki której możliwa jest realizacja zamierzeń ujętych w trzech pozostałych aspektach. Są one zatem czynnikami, które w dużej mierze powodują osiągnięcie sukcesu w pozostałych płaszczyznach funkcjonowania instytucji. Karta wyników podkreśla znaczenie inwestowania nie tylko w tradycyjne aktywa, takie jak technologie czy rozwój nowych produktów i usług, ale również w infrastrukturę organizacyjną, ludzi, systemy i procedury. W czwartym obszarze znalazło się pięć wskaźników. Dwa z nich oceniają potencjał rozwoju usług elektronicznych (procent wydatków na zbiory elektroniczne w stosunku do wydatków na zbiory, odsetek pracowników dostarczających i rozwijających usługi elektroniczne), jeden – możliwości rozwoju pracowników (udział w szkoleniach dla pracowników w przeliczeniu na pracownika), kolejne dwa pokazują powodzenie biblioteki w zakresie pozyskiwania środków finansowych (przychody własne – granty, fundusze wypracowane jako procent budżetu biblioteki, procent budżetu instytucji macierzystej przeznaczony na bibliotekę). Źródłem wielu nowych wskaźników w omawianym podręczniku były wcześniej realizowane projekty badań benchmarkingowych, przede wszystkim niemiecki BIX, jak również inicjatywa norweska, kanadyjska i fińska.

## NOWA NORMA ISO 11620:2008

Nowe wydanie normy ISO 11620 opiera się na wszystkich trzech omówionych dokumentach. Przejrzano, wyselekcjonowano i odpowiednio przygotowano wskaźniki z pierwszego wydania ISO 11620 (wraz z dodatkiem) oraz wydanego w 2003 r. raportu ISO/ TR 20798, w bardzo dużym zakresie wzorowano się też na nowym podręczniku R. Poll i P. te Boekhorsta. W omawianej edycji znalazły się dobrze opracowane pod względem metodycznym wskaźniki, odpowiednio zmienione, sprawdzone w praktyce i wyselekcjonowane. Przejęto również wzorowany na *Balanced Scorecard* podział wskaźników na omówione cztery płaszczyzny: pomiar odpowiedności i dostępności zasobów i usług, gdzie znalazło się 14 wskaźników, wykorzystanie zasobów i usług ze zdefiniowanymi 16 wskaźnikami, wydajność kosztów i procesów – 10 wskaźników oraz potencjał i rozwój – dział zawierający 5 mierników. W każdej z tych grup zastosowano jednolity dalszy podział wskaźników na mierniki dotyczące zbiorów, dostępu, urządzeń i wyposażenia, personelu oraz ogólne. W ostatnich latach, jak już wspomniano, duży nacisk kładzie się na ostatni aspekt oceny. W poprzednim wydaniu normy jeszcze nie planowano takiego aspektu oceny, nie wyszczególniono więc w niej żadnych wskaźników z nim związanych. W jej nowej edycji przejęto w tym zakresie wszystkie wskaźniki z omawianego podręcznika i są nimi: jeden wskaźnik dotyczący zbiorów (*Wydatki na Zbiory Elektroniczne jako Procent Wydatków na Gromadzenie Informacji*), dwa wskaźniki związane z personelem (*Procent Personelu Biorącego Udział w Utrzymywaniu i Rozwijaniu Usług Elektronicznych*,

*Liczba Godzin Udziału w Formalnych Szkoleniach w Przeliczeniu na Pracownika*) oraz dwa ogólne (*Procent Środków Biblioteki Uzyskanych z Dotacji Celowych (Grantów) lub Wygenerowanych Dochodów i Procent Środków Organizatora Przeznaczonych na Bibliotekę*).

Podział wskaźników zastosowany w pierwszej edycji omawianej normy rozbił mierniki na 11 grup, co utrudniało kompleksową ocenę. Przyjęcie układu wskaźników zgodnie z odpowiednio przystosowanym do specyfiki funkcjonowania bibliotek modelem *Balanced Scorecard* jest rozwiązaniem dobrym. Pozwala na analizę wyników badań z punktu widzenia najważniejszych płaszczyzn oceny działalności i usług bibliotek oraz dodatkowo wprowadza ważną jej perspektywę zwracającą uwagę na szanse bibliotek, jaką jest aspekt – potencjał i rozwój.

Analiza wskaźników zaprezentowanych w nowym wydaniu omawianej normy wskazuje, że wykorzystano w niej większość mierników opracowanych przez R. Poll i P. te Boekhorsta. Pominięto jedynie wskaźnik dotyczący dostępu do witryny internetowej. W stosunku do pierwszej edycji normy (wraz z dodatkiem) widać bardzo daleko idące zmiany. Oprócz lepiej dostosowanego do późniejszej analizy i oceny wyników badań układu mierników, wprowadzono wiele zmian dotyczących samych wskaźników. Można zauważyć, że 20 z nich przejęto w pełni lub z dużymi modyfikacjami (wprowadzono ich nowelizacje związane ze zbiorami i usługami elektronicznymi, zmieniono sposób liczenia wskaźnika). Takich poważnych modyfikacji dokonano w 7 przypadkach. Z poprzedniej edycji normy wycofano 14 wskaźników. Dotyczyły one przede wszystkim: wykorzystania i wypożyczeń dokumentów (np. *Stopień Wykorzystania Dokumentów, Dokumenty Wypożyczone w Przeliczeniu na Osobę*), ich dostarczania użytkownikom (np. *Dostępność Tytułów, Rozszerzona Dostępność Żądanych Tytułów*), wyszukiwania tytułów w katalogu, dostępności systemu zautomatyzowanego. Zmieniono też wskaźniki związane z wykorzystaniem udogodnień (pojęcie szerokie obejmujące różnorodne urządzenia), na mierniki wykorzystania sprzętu komputerowego. Jedenaście wskaźników nowej edycji normy pochodzi z ISO/TR 20983:2003(E). Wyeliminowano cztery: *Procent Populacji Objętej Usługami Elektronicznymi, Wskaźnik Wykorzystania Stanowiska Komputerowego, Procent Zdalnych Sesji w OPAC* oraz *Odwiedziny Wirtualne jako Procent Ogólnej Liczby Wizyt*. Dwa znacząco zmieniono. Natomiast pozostałe (14) to wskaźniki nowe – w dużej mierze przejęte ze szczegółowo omawianego w artykule podręcznika (ISO 11620:2008).

Wykaz wskaźników w ISO 11620:2008: *Information and Documentation –  
Library Performance Indicators*

Item reference	Performance indicator	Wskaźnik	Źródło wskaźnika
<b>B.1</b>	<b>Resources, Access &amp; Infrastructure</b>	<b>Zasoby, dostęp, infrastruktura</b>	
<b>B.1.1</b>	<b>Collection</b>	<b>Zbiory</b>	
B.1.1.1	Required Titles Availability	Dostępność wymaganych tytułów	N – zm.
B.1.1.2	Percentage of Required Titles in the Collection	Procent wymaganych tytułów w zbiorach	N
B.1.1.3	Subject Catalogue Search Success Rate	Stopień powodzenia w wyszukiwaniu rzeczowym w katalogu	N
B.1.1.4	Percentage of Rejected Sessions	Procent sesji odrzuconych	TR
<b>B.1.2</b>	<b>Access</b>	<b>Dostęp</b>	
B.1.2.1	Shelving Accuracy	Dokładność umieszczania na półkach	N
B.1.2.2	Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks	Mediana czasu wyszukania dokumentu w zbiorach o zamkniętym dostępie	N – zm.
B.1.2.3	Speed of Interlibrary Lending	Szybkość wypożyczania międzybibliotecznego	N - zm.
B.1.2.4	Percentage of Successful Interlibrary Loans	Procent zadowolających wypożyczeń międzybibliotecznych	
<b>B.1.3</b>	<b>Facilities</b>	<b>Wyposażenie</b>	
B.1.3.1	Public Access Workstations per Capita	Liczba publicznie dostępnych stanowisk komputerowych w przeliczeniu na osobę	
B.1.3.2	Workstation Hours Available per Capita	Liczba godzin dostępności komputera w przeliczeniu na osobę	TR
B.1.3.3	Users Area per Capita	Przestrzeń dostępna dla użytkowników w przeliczeniu na osobę	
B.1.3.4	Seats per Capita	Dostępność miejsc w przeliczeniu na osobę	
B.1.3.5	Hours Open Compared to Demand	Godziny otwarcia biblioteki w stosunku do wymagań	
<b>B.1.4</b>	<b>Staff</b>	<b>Personel</b>	
B.1.4.1	Staff per Capita	Personel biblioteki w przeliczeniu na osobę	N – zm.
<b>B.2</b>	<b>Use</b>	<b>Wykorzystanie</b>	
<b>B.2.1</b>	<b>Collection</b>	<b>Zbiory</b>	
B.2.1.1	Collection Turnover	Aktywność zbiorów	N
B.2.1.2	Loans per Capita	Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę	N
B.2.1.3	Percentage of Stock Not Used	Procent zbiorów niewykorzystanych	N
B.2.1.4	Number of Content Units Downloaded per Capita	Liczba pobranych jednostek treści w przeliczeniu na osobę.	TR – zm.
B.2.1.5	In-library Use per Capita	Wykorzystanie zbiorów na miejscu w bibliotece w przeliczeniu na osobę	N – zm.
<b>B.2.2</b>	<b>Access</b>	<b>Dostęp</b>	

B.2.2.1	Library Visits per Capita	Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę	N – zm.
B.2.2.2	Percentage of Information Requests Submitted Electronically	Procent zapytań informacyjnych przesłanych drogą elektroniczną	TR
B.2.2.3	Percentage of External Users	Procent użytkowników zewnętrznych	
B.2.2.4	Percentage of Total Library Lending to External Users	Procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym	
B.2.2.5	User Attendance at Library Events per Capita	Udział użytkowników w imprezach organizowanych przez bibliotekę w przeliczeniu na osobę	
B.2.2.6	Number of User Attendances at Training Lessons per Capita	Liczba uczestników szkoleń dla użytkowników w przeliczeniu na osobę	TR
<b>B.2.3</b>	<b>Facilities</b>	<b>Wyposażenie</b>	
B.2.3.1	Public Seating Occupancy Rate	Wskaźnik wykorzystania miejsc	
B.2.3.2	Workstation Use Rate	Wskaźnik wykorzystania stanowiska komputerowego	TR
<b>B.2.4</b>	<b>General</b>	<b>Ogólne</b>	
B.2.4.1	Percentage of Target Population Reached	Procent populacji docelowej objętej usługami	N
B.2.4.2	User Satisfaction	Satysfakcja użytkowników	N
<b>B.3</b>	<b>Efficiency</b>	<b>Wydajność</b>	
<b>B.3.1</b>	<b>Collection</b>	<b>Zbiory</b>	
B.3.1.1	Cost per Loan	Koszt wypożyczenia	N
B.3.1.2	Cost per Database Session	Koszt sesji w bazie danych	TR
B.3.1.3	Cost per Content Unit Downloaded	Koszt pobranej jednostki	TR – zm.
B.3.1.4	Cost per Library Visit	Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece	N – zm.
<b>B.3.2</b>	<b>Access</b>	<b>Dostęp</b>	
B.3.2.1	Median Time of Document Acquisition	Mediana czasu nabycia dokumentu	N
B.3.2.2	Median Time of Document Processing	Mediana czasu opracowania dokumentu	N
<b>B.3.3</b>	<b>Staff</b>	<b>Personel</b>	
B.3.3.1	User Services Staff as a Percentage of Total Staff	Procent pracowników obsługi użytkowników w stosunku do ogółu personelu	N
B.3.3.2	Correct Answer Fill Rate	Stopień udzielania poprawnych odpowiedzi	N
B.3.3.3	Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs	Stosunek wydatków na gromadzenie do kosztów personelu.	
B.3.3.4	Employee Productivity in Media Processing	Wydajność pracownika w zakresie opracowania zbiorów	
<b>B.3.4</b>	<b>General</b>	<b>Ogólne</b>	
B.3.4.1	Cost per User	Koszt w przeliczeniu na użytkownika	

<b>B.4</b>	<b>Potentials &amp; Development</b>	<b>Potencjał i rozwój</b>	
B.4.1	<b>Collection</b>	<b>Zbiory</b>	
B.4.1.1	Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection	Wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji	TR
<b>B.4.2</b>	<b>Staff</b>	<b>Personel</b>	
B.4.2.1	Percentage of Library Staff Providing Electronic Services	Procent personelu biorącego udział w utrzymywaniu i rozwijaniu usług elektronicznych	TR
B.4.2.2	Number of Attendance Hour at Formal Training Lessons per Staff Member	Liczba godzin udziału w formalnych szkoleniach w przeliczeniu na pracownika	TR
<b>B.4.3</b>	<b>General</b>	<b>Ogólne</b>	
B.4.3.1	Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated	Procent środków biblioteki uzyskanych z dotacji celowych (grantów) lub wygenerowanych dochodów	
B.4.3.2	Percentage of Institutional Means Allocated to the Library	Procent środków organizatora przeznaczonych na bibliotekę	

Źródło: ISO 11620:2008, s.15-18.

## ZAKOŃCZENIE

Powstała zupełnie odmienna jakościowo edycja normy, w której zostały odzwierciedlone przemiany zachodzące we współczesnym bibliotekarstwie. Uwzględniono wpływ usług i zasobów elektronicznych, konieczność badania możliwości rozwoju bibliotek, jej oddziaływanie na społeczność lokalną oraz w szerszym stopniu skupiono się na konieczności analizy wydajności ponoszonych kosztów. Wyeliminowano wskaźniki dotyczące części usług tradycyjnych, szczególnie w takich przypadkach, gdy pokazywano procesy dostarczania i wypożyczania zbiorów tradycyjnych w różnorodny sposób za pośrednictwem kilku wskaźników dotyczących jednego procesu. Pozostawiono wskaźniki najłatwiejsze do obliczenia. Zrezygnowano ze szczegółowych analiz dostępności różnych urzędzeń, koncentrując się na sprzęcie komputerowym.

Kształtowanie się układu oraz wskaźników funkcjonalności to długotrwały i dynamiczny proces, którego podstawą są przede wszystkim zmiany w funkcjach bibliotek. Najnowsza postać normy ISO 11620 to rezultat prac wielu zespołów specjalistów tworzących międzynarodowe i krajowe standardy funkcjonalności oraz podręczniki zawierające charakterystykę wskaźników, sposobów zbierania danych do ich obliczania i zasad interpretacji wyników. Największy bezpośredni wpływ na aktualną edycję normy miała omówiona książka Poll i te Boekhorsta, jednak zawarte w niej treści kształtowały się już wcześniej i były doskonalone w kolejnych projektach. Nie bez znaczenia jest tu też proces testowania wskaźników w praktyce badawczej, dzięki któremu ciągłej poprawie ulega sposób liczenia i interpretacji wielu istniejących już od dawna mierników.

## BIBLIOGRAFIA

- ABM (2010). Nasjonale indikatorer for norske folkebibliotek FORSLAG TIL INDIKATORER – Utkast 13 14.01.2010 [online]. ABM-Utvikling. Statens senter for arkiv, bibliotek og museum [dostęp: 6.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/horing-nasjonale-indikatorer-for-norske-folkebiblioteker>>.
- AFBN (b.d.). Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce [online]; [dostęp: 6.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <<http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>>.
- BIX (b.d.). BIX-Bibliotheksindex-Projektinfos [online]; [dostęp: 6.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=2>>.
- Brophy Peter (2001). Electronic Library Performance Indicators: The Equinox Project. *Serials: The Journal for the Serials Community Issue*: vol. 14, no. 1 / March 01, pp. 5-9.
- CULC/CBUC (2009). *Canadian public library statistics* [online]. The Canadian Urban Libraries Council (CULC). Research [dostęp: 6.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <[http://www.culc.ca/cms\\_lib/2009%20CULC%20Public%20Library%20Statistics.pdf](http://www.culc.ca/cms_lib/2009%20CULC%20Public%20Library%20Statistics.pdf)>.
- Finnish Public Library Statistics (b.d.). Finnish Public Libraries Statistics [online] [dostęp: 6.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <<http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>>.
- Głowacka, Ewa; Derfert-Wolf, Lidia (2006). Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych według Raportu Technicznego ISO/TR 20983. *Przegląd Biblioteczny*, z. 4, s. 445-460.
- ISO (1998). ISO 11620:1998: *Information and Documentation – Library Performance Indicators*.
- ISO (2003). ISO 11620: 1998 AD1: 2003 *Information and Documentation. Library Performance Indicators*.
- ISO (2008). ISO 11620:2008: *Information and Documentation – Library Performance Indicators*.
- ISO/TR (2003). ISO/TR 20983:2003(E) *Information and documentation – Performance indicators for electronic library services*.
- PN-ISO (2006). PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.
- Poll Roswitha (2008). Ten years after: Measuring Quality revised. *Performance Measurement and Metrics*, vol. 9, no. 1, pp. 26-37.
- Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te (1996). *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. München; New Providence, N.J.: K.G.Saur /Reed Publishing. (IFLA publications 76).
- Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries*. München: KG Saur. (IFLA Publications 127).

EWA GŁOWACKA

Institute of Information Science and Bibliology  
Nicolaus Copernicus University  
e-mail: egt@umk.pl

NEW EDITION OF ISO 11620: 2008: *INFORMATION  
AND DOCUMENTATION – LIBRARY PERFORMANCE INDICATORS*.  
REASONS AND ORIGINS OF THE REVISION – AN ANALYSIS

**KEYWORDS:** Libraries. Performance indicators. ISO 11620 : 2008 *Information and Documentation – Library Performance Indicators*.

**ABSTRACT:** The author discusses the development of ISO 11620: *Information and Documentation – Library Performance Indicators* standard and its merits. Particular attention is drawn to 2008 edition of the standard in search for origins of new indicators and their arrangement. National and international library performance manuals and standards influencing the edition are described and differences between subsequent editions of ISO 11620 standard are analyzed.

*Artykuł wpłynął do Redakcji 11 stycznia 2011 r.*